

株式会社テリロジーとプレミアムパートナー契約を締結 コロナ禍の密を避けたリモートサポートを実現 拡張現実と人工知能を活用したコールセンター向けソリューション

コールセンターシステムを月額料金制のクラウド型で提供している株式会社コラボス（本社：東京都墨田区、代表取締役社長：茂木 貴雄、以下「当社」）は、株式会社テリロジー（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：阿部 昭彦、以下「テリロジー」）と2021年6月3日にプレミアムパートナー契約を締結し、イスラエル TechSee Augmented Vision Ltd.（本社：イスラエル国ヘルツェリア市、Eitan Cohen、CEO & CO-Founder）のAR（拡張現実）とAI（人工知能）を活用した次世代のビジュアルカスタマーアシスタンス・ソリューション「TechSee」の提供を開始いたしました。

2021年8月30日には当社経由の導入一社目となるパーソルワークスデザイン株式会社（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：平林 由義、以下「パーソルワークスデザイン」）で運用が開始されるなどコールセンター事業者の導入が進展していることをお知らせいたします。

■背景

国内のコールセンターでは、顧客からの問合せに対して音声のみのサポートが中心となり、現地の状況を十分把握できず解決までに時間がかかるなど、顧客、オペレータ双方にとって大きな負担となっています。このような状況で、これまでの音声によるサポートに加え、ビジュアルを活用した「TechSee」を利用することで、顧客満足度や問題解決率の向上、対応時間の削減によるコスト削減が実現できます。また、現地の状況を迅速に把握できることから、緊急時の復旧補助ツールとしても期待されています。

コロナ禍においてリモートサポートのニーズが高まると予想されている中、当社は現地の見える化を実現する「ビジュアルサポートサービス」が今後本格的に普及するものと考えております。

■サービス概要

従来のコールセンター



TechSee導入後のコールセンター



ビジュアルカスタマーアシスタンスサービス「TechSee」は、お客様や作業現場担当者のスマートフォンを通じて、コールセンターとのコミュニケーションギャップを解消します。

製品セットアップ、トラブルシューティング、請求業務など、お客様対応における全てのステップのサポートを効率化します。コストを削減しつつ、KPI を大幅に改善し、顧客満足度の向上を実現します。

■ サービス説明

1. ビジュアルサポート

お客様のスマートフォンを通して、お客様の目の前の課題を、コールセンターのエージェントも共有。ビジュアルギャップを解消します。

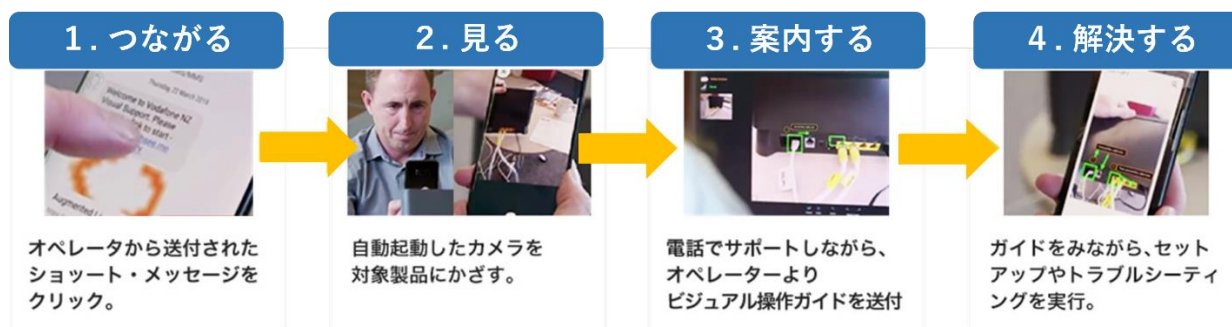
2. アプリのダウンロード不要

お客様のスマートフォンには、専用アプリのダウンロード/インストールは不要。エージェントから SMS で送信されたリンクをクリックするだけで、状況の共有が可能となります。

3. ビジュアルガイド

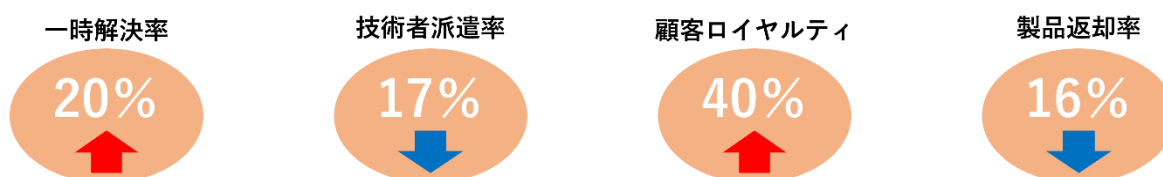
エージェントは画像にビジュアルなガイドを追加、お客様に送信することができます。これにより、問題解決をよりスムーズにします。

■ 活用イメージ



■ コールセンターの KPI 改善が可能

※TechSee 導入企業平均(TechSee 社調べ)



■ 事例

【公共財の破損や災害の復旧をスピード解決】

パーソルワークスデザインのコールセンター部門で受託している道路の不具合について通報を受け付ける窓口では、通報を受けた際に場所の特定や詳細な状況把握に時間を要していたため、2021年8月に「TechSee」の運用を開始。これにより道路の陥没や土砂崩れなど緊急性を要する事案をより早期に解決できる体制を構築しています。

■ サービスサイト

<https://collabos-service.jp/contact/contact/>

資料請求、お問い合わせは上記の URL からご連絡ください。

<株式会社テリロジー 会社概要> (<https://www.terilogy.com/>)



本 社 : 東京都千代田区九段北 1-13-5 ヒューリック九段ビル 4 階

電話番号 : 03-3237-3291

設 立 : 1989 年 7 月 14 日

代 表 者 : 代表取締役社長 阿部 昭彦

株式上場 : JASDAQ スタンダード (証券コード : 3356)

資 本 金 : 1,581 百万円 (2021 年 3 月 31 日時点)

売 上 高 : 4,701 百万円 (2021 年 3 月期)

従業員数 : 183 名 (2021 年 3 月 31 日時点)

事業内容 : 株式会社テリロジーは、1989 年に会社設立、エンタープライズ LAN/WAN、ブロードバンド・アクセス、セキュリティ、ネットワーク管理の 4 つのソリューションを中核に、市場および顧客ニーズに対応したハードウェアからソフトウェアまでの幅広い製品を取り扱うテクノロジーバリエーションメーカーです。近年は、製品の自社開発やクラウドサービスの提供も行っております。顧客は大企業や通信事業者を中心に 300 社を超え、ネットワーク関連ビジネスでは豊富な経験と実績を上げています。

<パーソルワークスデザイン株式会社 会社概要> (<https://www.persol-wd.co.jp/>)



本 社 : 東京都豊島区池袋 2-65-18 池袋 WEST ビル

電話番号 : 03-6907-4481

設 立 : 1971 年 1 月

代 表 者 : 代表取締役社長 平林 由義

資 本 金 : 9,365 万円

売 上 高 : 950,722 百万円 (2021 年 3 月期) ※グループ連結

従業員数 : 49,434 名 (2021 年 3 月 31 日時点) ※グループ連結

事業内容 : パーソルグループのパーソルワークスデザインは、2018 年 10 月に日本アイデックス、ハウコム、テンプスタッフ・ライフサポートが統合し誕生いたしました。BPO (Business Process

Outsourcing) のプロフェッショナルとしてあらゆる業種のお客さまの一般事務から情報処理、システム設計、ソフトウェア開発、コールセンター、ヘルプデスク、保健指導、採用代行などの BPO サービスを提供しています。

<株式会社コラボス 会社概要> (<https://www.collabos.com/>)



本 社 : 東京都墨田区押上一丁目 1 番 2 号 東京スカイツリーイーストタワー17F

電話番号 : 03-5623-3391

設 立 : 2001 年 10 月

代 表 者 : 代表取締役社長 茂木 貴雄

株式上場 : 東証マザーズ (証券コード : 3908)

資 本 金 : 324 百万円 (2021 年 3 月 31 日時点)

売 上 高 : 2,102 百万円 (2021 年 3 月期)

従業員数 : 84 名 (2021 年 3 月 31 日時点)

事業内容 : 当社はコールセンターシステムを日本で初めて月額料金制のクラウド型で提供した会社です。

300 席超えの大規模コールセンターから 5 席前後の小規模コールセンターまで、約 880 拠点の導入実績があり、常時 10,000 席以上が稼働しています。

(電気通信事業者 : 届出番号 A-13-5032)

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社コラボス 広報担当 : 石原 (いしはら)

メール : ir@collabos.com